

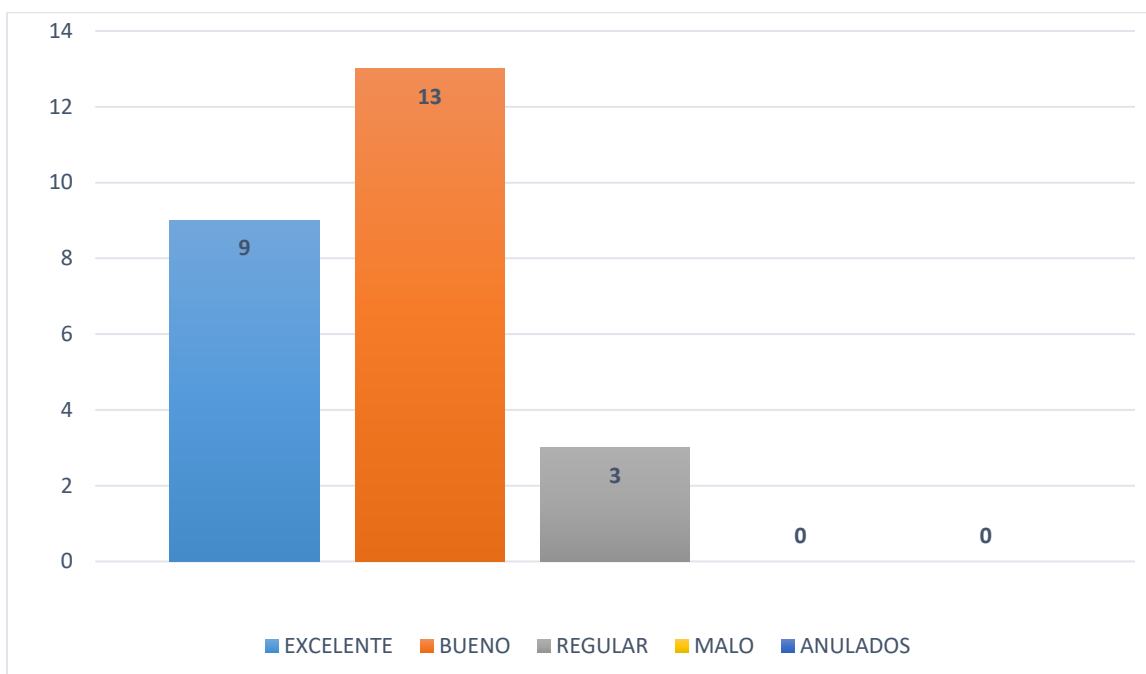


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES JULIO 2020

El presente informe expone la calificación, seguimiento y recopilación de sugerencias manifestadas por los ciudadanos en las encuestas de satisfacción que les fueron aplicadas en cada una de las Secretarías, en los casos donde se obtiene una calificación negativa “regular o malo” con el fin de ser socializadas según corresponda a las Secretarías por parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS.

CALIFICACIÓN DE ENCUESTAS



EXCELENTE	9
BUENO	13
REGULAR	3
MALO	0
ANULADOS	0
TOTAL	25



CO-SC-CER701118



Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Correo electrónico: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DATOS E INFORMACION

En el mes de julio de 2020 se recibieron 5 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (2) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:

Nota: En el siguiente informe se tienen en cuenta las encuestas que van dirigidas a las oficinas externas como se puede evidenciar a continuación ya que estas son recibidas virtualmente.

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
¿EL TIEMPO QUE ESPERO EN LA DEPENDENCIA DONDE ACUDIÓ FUE ADECUADO?	OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS EPC	1	

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
¿LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DISPUESTOS PARA REALIZAR SUS PQRS LE PARECEN ADECUADOS	OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS EPC	1	
	OFICINA DE TRANSITO	1	



CO-SC-CER701118



Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Correo electrónico: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Por lo anterior la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS realiza retroalimentación con algunos de los usuarios que califican negativamente las preguntas en las encuestas de satisfacción aplicadas dentro de la Administración Municipal como:

OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS

Un ciudadano manifiesta no recordar exactamente pero cree que el motivo de la calificación fue por la espera en la línea telefónica el día que solicito el servicio y aclara que aún no ha recibido la prestación del servicio requerido.

OFICINA DE TRANSITO

Un ciudadano manifiesta que el motivo de su inconformismo se debe a que no le daban razón alguna de como poder comunicarse para recibir la asesoría en cuanto al trámite que deseaba realizar.

_ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

SECRETARIA GENERAL-DIRECCION DE ATENCION INTEGRAL AL USUARIO Y PQRS

“buen trabajo”.

SECRETARIA GENERAL-DIRECCION DE ATENCION INTEGRAL AL USUARIO Y PQRS

“Felicitación a la Alcaldía”.

SECRETARIA DE HACIENDA- VENTANILLA

“Felicitaciones, muy rápido”

OFICINA DE TRANSITO

“Bueno”

Proyector: *Mónica Evelin Hernandez Guerrero*

Contratista: *Dirección de atención integral al usuario y Pqrs*



CO-SC-CER701118



Unidos con toda seguridad